

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.142

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Giamboi xxx c/ BT Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 23/07/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 29 febbraio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10664, con cui la ricorrente Giamboi xxx, con sede in Reggio Calabria, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 9 marzo 2012 (prot. n. 12467), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, Giamboi xxx, corrente in Reggio Calabria, ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la Società BT Italia xxx. A tal fine dichiara:

- che, in aggiunta ai frequenti disservizi sulla linea, dal 1 dicembre 2011, l'utenza è impossibilitata a ricevere chiamate in entrata e fax, con evidenti ripercussioni sull'attività lavorativa dell'azienda, giacchè, disponendo di un'unica numerazione, risulta isolata da clienti e fornitori;
- che la lamentata interruzione risulta perdurare alla data di deposito dell'istanza di definizione (29 febbraio 2012);
- che in merito alla suddetta controversia è stato esperito un tentativo di conciliazione, con esito negativo, come da verbale di mancata conciliazione del 24/1/2012, redatto ai termini dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'odierno ricorrente chiede un provvedimento di definizione della vertenza de qua al fine di ottenere l'immediato ripristino del servizio ed il risarcimento dei danni quantificati in complessivi € 20.000,00.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Dovendo dare conto del comportamento delle parti nel corso dei procedimenti di primo e secondo grado, si rileva che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, e che l'udienza di discussione, relativa al procedimento odierno, non si è tenuta in quanto ritenuta ininfluenza ai fini della decisione.

Occorre, altresì, evidenziare che la domanda di risarcimento, per come formulata dall'odierno istante, non può, in questa sede, trovare accoglimento, in quanto la stessa esula dalle competenze di questo Comitato, giusta delibera Agcom n. 173/07/Cons., art. 19, comma 4, e che, tuttavia, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha precisato l'ampiezza del potere decisorio delegato ai Corecom ex art. 19, comma 4 succitato (linee guida di cui alla delibera n. 529/09/Cons), chiarendo che " se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come

richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte..". Ciò stante, la pretesa risarcitoria dell'odierno ricorrente è da intendersi quale richiesta di indennizzo/rimborso/storno di somme secondo le carte dei servizi, le condizioni generali di contratto e la vigente normativa di settore.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto dell'odierna controversia l'interruzione parziale del servizio voce+fax sull'utenza di titolarità dell'istante.

A fini probatori l'istante produce agli atti copia della scheda di adesione al contratto di abbonamento, denominato "Vip club" e sottoscritto in data 18/4/2008, comprensivo del servizio voce + internet, se ne deduce che tra le parti sia intercorso un contratto di somministrazione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

In relazione all'odierna istanza di definizione, l'utente si limita ad affermare genericamente di aver subito il disservizio di cui in premessa dal 1 dicembre 2011, dichiarando che lo stesso risulta essersi protratto sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione. Mancano, tuttavia, elementi probatori che consentano di ricostruire, con sufficiente precisione, la vicenda fattuale, né, dalla documentazione agli atti del presente procedimento, si rileva se l'utente abbia inoltrato reclami o segnalazioni all'operatore e quale esito abbiano eventualmente prodotto. Di contro, l'operatore convenuto nel presente procedimento; non si è avvalso della facoltà di produrre memorie e/o depositare documentazione a sua difesa.

Stando alle dichiarazioni di parte ricorrente, non confutate dall'operatore convenuto, il disservizio occorso all'utenza di che trattasi ha riguardato la parziale interruzione della linea voce (e ricezione dei fax) con effetto dal 1 dicembre 2011, perdurando sino alla data di deposito dell'istanza di definizione del 29 febbraio 2012.

Ai sensi dell'art. 5.2 della Carta dei servizi dell'operatore, lo stesso si impegna a *"provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine... e, comunque, entro 72 ore, salvo i casi di particolare complessità..."*.

Ciò stante, poichè il convenuto operatore nulla ha controdedotto in relazione al disservizio in oggetto, per come lamentato dal ricorrente, e atteso che, nell'ambito dei rapporti contrattuali, è principio assolutamente pacifico quello secondo cui *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass.Civ. n.2387/04; cfr. Cassazione civile, sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), in mancanza di prova, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi – ex art. 1218 c.c. – che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Ciò premesso, può dedursi, con riguardo alla fattispecie in esame, l'inadempimento contrattuale parziale dell'operatore BT Italia, per avere, questi, omesso di garantire all'odierno utente l'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi dedotti in contratto, come prescritto dalla delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, in accoglimento della domanda di parte ricorrente, si stabilisce che l'anzidetto operatore, corrisponda all'utente un indennizzo per parziale interruzione della linea voce e fax dal 4 dicembre 2011 al 29 febbraio 2012 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi 88 giorni di disservizio. Il parametro per la misura dell'indennizzo è pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, ai sensi dell'art. 5, comma 2 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/Cons. Inoltre, poichè l'utenza in parola è del tipo "affari", ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2 del Regolamento su indicato, l'importo liquidato a titolo di indennizzo per il disservizio di cui sopra deve essere computato in misura pari al doppio, pertanto, l'operatore BT Italia dovrà corrispondere all'utente l'importo complessivo di € 440,00 per il disservizio qui considerato.

Ritenuto, per tutto quanto sopra esposto, che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento e che, pertanto, la società BT Italia debba corrispondere al ricorrente, Giambò xxx, l'importo complessivo di € 440,00 (quattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per parziale interruzione della linea voce e fax dal 4 dicembre

2011 al 29 febbraio 2012, pari a complessivi 88 giorni di disservizio, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 del Regolamento, allegato A alla delibera n. 73/11/Cons;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore BT Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore BT Italia xxx è tenuto a liquidare in favore dell'istante, Giamboi xxx, con sede in Reggio Calabria, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di € 440,00 (quattrocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per parziale interruzione della linea voce e fax, oltre ad € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale